

УДК 658.8:005.332.4

Міро І. М.¹, Харін С. А.², Чир'єв К. А.³

¹ д-р філос. з менеджменту, доц.;

² д-р техн. наук., проф.;

³ бакалавр кафедри менеджменту, гр. 073-22-1;

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», м. Дніпро, Україна.

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ШЛЯХОМ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Конкурентоспроможність підприємства є ключовою характеристикою його ефективності в умовах ринкової економіки та визначає здатність суб'єкта господарювання утримувати та посилювати свої позиції на ринку шляхом задоволення потреб споживачів і формування стійких конкурентних переваг [1].

Конкурентоспроможність підприємства характеризується такими рисами, як відносність, інтегральність, динамічність і складність [2]. Фактори конкурентоспроможності доцільно розподіляти на зовнішні та внутрішні. До зовнішніх факторів належать політичні, економічні та інші умови функціонування підприємства, тоді як до внутрішніх – система управління, кадровий потенціал, рівень інновацій та якість продукції.

У сучасних умовах ринкової економіки конкурентоспроможність підприємства значною мірою залежить не лише від якості продукції чи ціни, але й від рівня сервісного обслуговування. Зростання вимог споживачів обумовлює необхідність впровадження ефективних управлінських рішень, спрямованих на підвищення якості сервісу [3].

Сервісне обслуговування виступає важливим інструментом формування лояльності клієнтів та створення доданої цінності для споживача. Відповідно, удосконалення сервісу сприяє зміцненню ринкових позицій підприємства та підвищенню його конкурентоспроможності.

До ключових напрямів удосконалення сервісного обслуговування належать:

- підвищення кваліфікації персоналу;
- впровадження стандартів обслуговування;
- автоматизація процесів взаємодії з клієнтами;
- скорочення часу обслуговування;
- впровадження системи зворотного зв'язку з клієнтами.

Обґрунтування управлінських рішень у цій сфері передбачає використання сучасних методів аналізу, зокрема оцінки задоволеності клієнтів, SWOT-аналізу, а також інструментів управління якістю.

Важливим аспектом є економічна доцільність впровадження змін, що

визначається через аналіз витрат та очікуваних результатів, таких як зростання обсягів продажу, підвищення рівня утримання клієнтів та покращення іміджу підприємства [4].

У сучасних умовах цифрової трансформації економіки важливого значення набуває використання технологій штучного інтелекту у сфері сервісного обслуговування. Інтелектуальні системи дозволяють автоматизувати процеси взаємодії з клієнтами, здійснювати аналіз великих масивів даних та прогнозувати поведінку споживачів. Це забезпечує більш точне визначення потреб клієнтів і підвищує швидкість реагування підприємства на зміни ринкового попиту.

Застосування штучного інтелекту, зокрема чат-ботів, систем рекомендацій та аналітичних платформ, сприяє підвищенню якості сервісу, скороченню часу обслуговування та зниженню операційних витрат. Крім того, використання алгоритмів машинного навчання дозволяє формувати персоналізовані пропозиції для клієнтів, що значно підвищує їхню лояльність [5].

Таким чином, інтеграція технологій штучного інтелекту в систему сервісного обслуговування є одним із ключових напрямів посилення конкурентоспроможності підприємства в умовах високої конкуренції та цифровізації економіки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Пахуча Є.В., Бабіка В.О. Методичні засади оцінки конкурентоспроможності підприємства як критерію стійкості бізнесу. *Ефективна економіка*. 2024. №1. <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.1.63>.
2. Пахуча Є.В., Клепчева О.В., Бабики В.О. Сучасні підходи до визначення поняття «конкурентоспроможність сільськогосподарських підприємств». *Вісник ХНАУ ім. В.В. Докучаєва*. 2021. №1. Т.1. С.98-110. <https://doi.org/10.31359/2312-3427-2021-1-98>.
3. Герасимова В.О., Резанов Е.О. Конкурентоспроможність підприємства: сутність та фактори впливу в сучасних умовах. *Економічний простір*. 2020. №154. С. 93-97. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/154-17>
4. Ханенко М.Б. Конкурентоспроможність підприємств: теоретичні засади, чинники формування та сучасні підходи до оцінювання. *Сталий розвиток економіки*. 2025. №3(54). DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-54-49>.
5. Германюк Н.В., Карпенко О.С. Наукові інновації та передові технології. Наукові перспективи. 2024. №11(39). [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-11\(39\)-290-298](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-11(39)-290-298).